Voortgang Marsroute 15 mei

14 oktober 2015

Op 26 maart 2015 heeft de Tweede Kamer door een motie, ingediend door het lid Dijkstra, de regering verzocht om ervoor te zorgen dat het uitbetalingsregime voor zowel de zogenoemde maandloners als voor de zorgverleners die op declaratiebasis worden betaald, uiterlijk 15 mei 2015 op reguliere basis functioneert.

Voor de uitvoering van de aangenomen motie Dijkstra zijn op zes resultaatgebieden afspraken gemaakt tussen de staatssecretaris van SZW, VWS en de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Bij de geformuleerde resultaatsafspraken is rekening gehouden met de ketenafhankelijkheid dat een budgethouder bekend moet zijn bij de SVB én een correcte declaratie indient bij de SVB. Het gaat om onderstaande afspraken op hoofdlijnen, waarop hieronder de voortgang wordt vermeld.

In de week van 15 mei (de deadline die gesteld is in de motie) is door de SVB voor de eerste keer gerapporteerd op de voortgang van de resultaten zoals omschreven in de Marsroute. Op 29 juni, 24 juli en 8 september is wederom de balans opgemaakt ten aanzien van de afspraken. In deze rapportage wordt opnieuw de stand van zaken (tot en met 11 oktober) weergegeven op de afspraken die gemaakt zijn. De conclusie is dat het beeld van de verrichte betalingen stabiel is.

1. Het uitbetalingsregime functioneert op reguliere basis en er zijn geen ‘oude’ voorraden meer

In de motie wordt onderscheid gemaakt tussen maandloon en declaraties. Dat is in de uitwerking ook gebeurd. Afgesproken is dat per 15 mei:

a. Alle ingekomen correcte declaraties in de maanden januari-februari-maart betaald zijn.

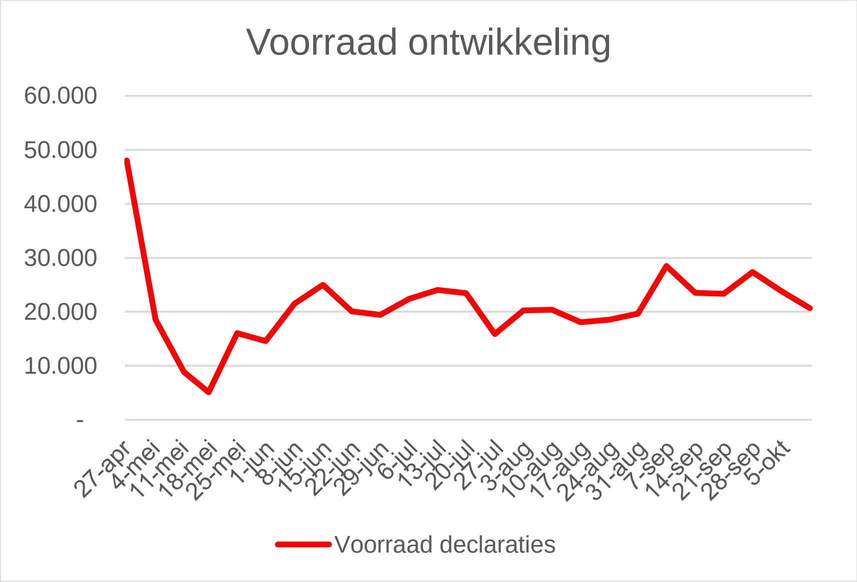
In de voorgaande rapportages heeft de SVB geconcludeerd dat alle in de maanden januari, februari en maart ingekomen correcte declaraties die op onze query’s voorkomen zijn betaald, regulier dan wel via RRT. Dit laat onverlet dat het betaalde bedrag mogelijk niet helemaal juist is of dat er een administratieve fout is gemaakt (verkeerd IBAN-nummer ingevoerd).

Stand van zaken 11 oktober 2015

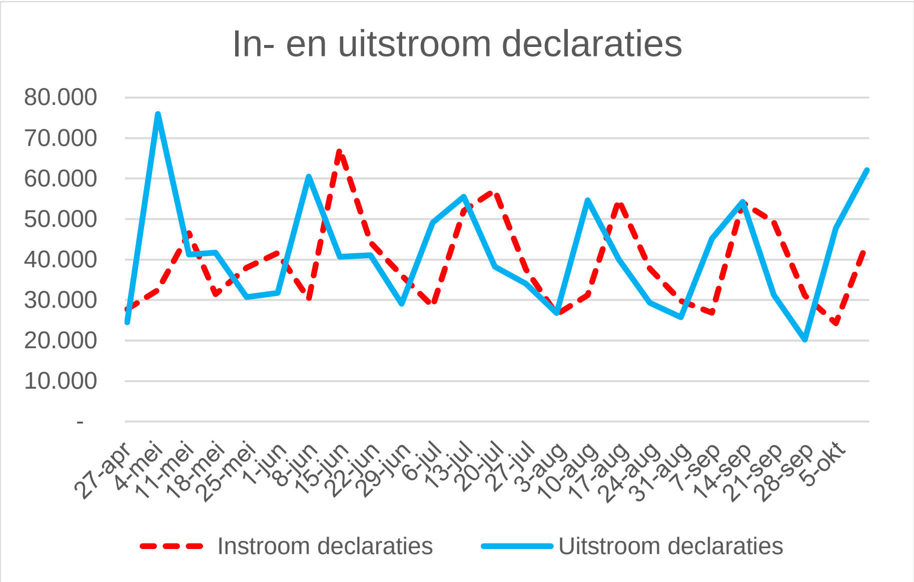
Op 11 oktober bedraagt het aantal openstaande declaraties 20.679 stuks. Conform afspraak is dit aantal niet groter dan in tien dagen verwerkt kan worden.

De ontwikkeling van de voorraad is weergegeven in grafiek 1 op bladzijde 2. Hieruit blijkt dat deze ontwikkeling stabiel is. Ook grafiek 2 (de in- en uitstroom van declaraties) laat dit zien. Het aantal declaraties dat door de SVB per week verwerkt wordt, ligt hoger dan het aantal binnenkomende declaraties, dus de voorraad blijft beheerst op het niveau waarop de betaalsnelheid niet in het geding komt.

Grafiek 1. Ontwikkeling voorraad declaraties (Post, E-mail en Portal)



Grafiek 2. In- en uitstroom declaraties (Post, E-mail en Portal)



Werkvoorraad

De SVB heeft opnieuw onderzoek verricht naar de aard van de voorraad, zie tabel 1. Weergegeven wordt de maand waarin de declaratie door de SVB is ontvangen*.

Tabel 1. Aard voorraad 11-10-2015

Maand	Openstaand	Waarvan betaald middels spoedbetaling	Waarvan declaraties VVB**	Saldo
Januari	9	3	6	0
Februari	458	444	14	0
Maart	685	632	53	0
April	633	606	27	0
Mei	459	336	30	93
Juni	508	76	104	328
Juli	884	56	120	708
Augustus	1.917	344	67	1.506
September	3.591	35	594	2.962
Spoedbetalingen wel betaald maar nog niet verwerkt	1.200	1.200		-1.200
Subtotaal jan - sept	*10.344*	*3.732*	*1.015*	*4.397*
Oktober	10.335	1	697	9.637
Totaal	**20.679**	**3.733**	**1.712**	**14.034**

** Let op: Weergave in weekrapportages geeft aan op welke maand de betaling betrekking heeft. In bovenstaande tabel wordt weergegeven in welke maand de declaratie door de SVB is ontvangen.*
*** VVB: Verantwoordingsvrij bedrag*

Op de peildatum 11 oktober zitten er 20.679 declaraties in de totale voorraad te verwerken declaraties. Daarvan zijn er 10.335 recent (na 1 oktober) binnengekomen. Deze 10.335 declaraties zitten in de regulier te verwerken voorraad. In de voorraad zitten 10.344 declaraties die niet op de reguliere wijze uitbetaald konden worden en voor 1 oktober binnen gekomen zijn.

Van de 10.344 declaraties heeft de SVB in de boekhouding al 3.732 spoedbetalingen één op één kunnen traceren. Bij 1.200 verrichte spoedbetalingen is dit nog niet het geval. Deze declaraties zijn dus via een spoedbetaling betaald, maar administratief nog niet verwerkt. Er blijven dan nog 9.144 declaraties over van de periode voor 1 oktober 2015. Daarvan zijn er 1.015 VVB declaraties. Recentelijk is het juridisch mogelijk gemaakt om deze VVB declaraties uit te betalen. De gemeenten moeten daar herstelregels voor aanleveren. Dit gebeurt op dit moment, de SVB is gestart met uitbetalen van deze declaraties. Deze declaraties moeten betaald worden aan de budgethouder en niet aan de zorgverlener. Er blijven dus 4.397 declaraties over die zijn binnen gekomen voor 1 oktober 2015 en betaald moeten worden aan de zorgverlener.

In deze voorraad is een individuele beoordeling aan de orde. Het wegwerken hiervan is in veel gevallen pas mogelijk als een aantal structurele oplossingen (soms IT-gerelateerd, maar ook afstemming met verstrekkers en andere ketenpartijen kan nodig zijn) doorgevoerd is. Wat hiervan verwerkt kon worden, is verwerkt. Mogelijke redenen waarom een declaratie nog niet verwerkt kan worden, zijn:

- Indien in één maand meerdere toekenningsberichten zijn verwerkt, leidt dit tot problemen met de uitbetaling van declaraties over de betreffende maand;
- Declaraties kunnen niet verwerkt worden in het systeem, omdat onvoldoende gegevens beschikbaar zijn (bijvoorbeeld ontbreken zorgovereenkomst);
- Ontbreken toekenningsbeschikking: Budgethouders zijn onbekend, declaraties zijn nergens aan te koppelen, of er is aangegeven dat er geen budget komt (einde indicatiestelling, definitief lager budget);
- Niet altijd is de technische mogelijkheid aanwezig om vrijwillige stortingen te koppelen aan toegekende budgetten;
- Er is sprake van invoerfouten of er zijn foutief ingevulde zorgcontracten of toekenningsbeschikkingen, waarbij complexe herstelwerkzaamheden nodig zijn.

b. Dat alle correcte declaraties binnen 10 werkdagen vanaf inname het bedrag van de arbeidskostenvergoeding (niet de vervoersvergoeding en het vrij besteedbaar bedrag) op de declaratie aan de juiste zorgverlener is betaald.

Over de afgelopen periode heeft de SVB zich aan de hand van door de auditdienst en operational control uitgevoerde steekproeven verantwoord over de betaalsnelheid van betaalde declaraties. De percentages van de afgelopen weken zijn gestabiliseerd.

In tabellen 2 t/m 5 op de volgende pagina's zijn de uitkomsten van de steekproef opgenomen over de periode van 9 mei t/m 3 oktober, onderverdeeld in de volgende vier categorieën:

- Scandatum op of na 1 april
- Scandatum op of na 15 april
- Scandatum op of na 15 mei
- Totale steekproef

Toelichting op de tabellen 2 t/m 5

De tabellen zijn geleverd door de auditdienst van de SVB. Bij de bepaling van het percentage binnen 10 werkdagen betaalde declaraties tot en met 3 oktober 2015 (totale steekproef van alle declaraties) en de bepaling van dit percentage voor de declaraties gescand op of na 1 april, 15 april of 15 mei 2015, is in de regel "was" geen rekening gehouden met de aantallen terecht afgekeurde declaraties. Als hier wel rekening mee gehouden wordt, zijn de percentages anders ("wordt").
Vanaf week 24 worden de werkzaamheden tweewekelijks uitgevoerd. De rood gemarkeerde weken in de tabellen zijn de weken waarin geen steekproef heeft plaatsgevonden. Ook wordt er vanaf week 26 een extra categorie toegevoegd, namelijk declaraties met scandatum op of na 15 mei.

Tabel 2: scandatum op of na 1 april percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	Week 24 0706-1306	Week 25 1406-2006	Week 26 2106-2706	Week 27 2806-0407	Week 28 0507-1107	Week 29 1207-1807	Week 30 1907-2507	Week 31 2607-0108	Week 32 0208-0808	Week 33 0908-1508	Week 34 1608-2208	Week 35 2308-2908	Week 36 3008-0509	Week 37 0609-1209	Week 38 1309-1909	Week 39 2009-2609	Week 40 2709-0310
Was																	
Totaal binnen 10 werkdagen	95		90		96		94		95		95		97		93		95
Totaal meer dan 10 werkdagen	5	**N.v.t.**	10	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	5	**N.v.t.**	5	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	7	**N.v.t.**	5
Totaal	**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**
Wordt																	
Totaal binnen 10 werkdagen	95		90		96		94		96		95		97		94		95
Totaal meer dan 10 werkdagen	5	**N.v.t.**	10	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	5	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	5
Totaal	**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**

Tabel 3: scandatum op of na 15 april percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	Week 24 0706-1306	Week 25 1406-2006	Week 26 2106-2706	Week 27 2806-0407	Week 28 0507-1107	Week 29 1207-1807	Week 30 1907-2507	Week 31 2607-0108	Week 32 0208-0808	Week 33 0908-1508	Week 34 1608-2208	Week 35 2308-2908	Week 36 3008-0509	Week 37 0609-1209	Week 38 1309-1909	Week 39 2009-2609	Week 40 2709-0310
Was																	
Totaal binnen 10 werkdagen	96		90		96		94		96		96		97		94		95
Totaal meer dan 10 werkdagen	4	**N.v.t.**	10	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	5
Totaal	**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**
Wordt																	
Totaal binnen 10 werkdagen	96		91		96		94		97		96		97		95		95
Totaal meer dan 10 werkdagen	4	**N.v.t.**	9	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	5	**N.v.t.**	5
Totaal	**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**

Tabel 4: scandatum op of na 15 mei percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	**Week 26** 2106-2706	**Week 27** 2806-0407	**Week 28** 0507-1107	**Week 29** 1207-1807	**Week 30** 1907-2507	**Week 31** 2607-0108	**Week 32** 0208-0808	**Week 33** 0908-1508	**Week 34** 1608-2208	**Week 35** 2308-2908	**Week 36** 3008-0509	**Week 37** 0609-1209	**Week 38** 1309-1909	**Week 39** 2009-2609	**Week 40** 2709-0310
Was															
Totaal binnen 10 werkdagen	90		96		95		96		96		97		94		95
Totaal meer dan 10 werkdagen	10	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	5	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	5
Totaal	**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**
Wordt															
Totaal binnen 10 werkdagen	91		96		95		97		96		97		95		95
Totaal meer dan 10 werkdagen	9	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	5	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	4	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	5	**N.v.t.**	5
Totaal	**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**

Tabel 5: totale steekproef (alle declaraties, inclusief declaraties gescand voor 1 april) percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	Week 24 0706-1306	Week 25 1406-2006	Week 26 2106-2706	Week 27 2806-0407	Week 28 0507-1107	Week 29 1207-1807	Week 30 1907-2507	Week 31 2607-0108	Week 32 0208-0808	Week 33 0908-1508	Week 34 1608-2208	Week 35 2308-2908	Week 36 3008-0509	Week 37 0609-1209	Week 38 1309-1909	Week 39 2009-2609	Week 40 2709-0310
Was																	
Totaal binnen 10 werkdagen	93		89		93		93		94		94		97		93		94
Totaal meer dan 10 werkdagen	7	**N.v.t.**	11	**N.v.t.**	7	**N.v.t.**	7	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	7	**N.v.t.**	6
Totaal	**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**
Wordt																	
Totaal binnen 10 werkdagen	94		90		93		93		95		94		97		94		95
Totaal meer dan 10 werkdagen	6	**N.v.t.**	10	**N.v.t.**	7	**N.v.t.**	7	**N.v.t.**	5	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	3	**N.v.t.**	6	**N.v.t.**	5
Totaal	**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**		**100**

Zoals eerder gecommuniceerd, is het niet mogelijk om declaraties middels een soort "track and trace" functionaliteit vanaf het moment van ontvangst tot aan het moment van betaling binnen de systemen van de SVB te volgen. De informatie uit de gedane steekproeven geven het best beschikbare beeld over de snelheid waarmee declaraties betaald zijn.

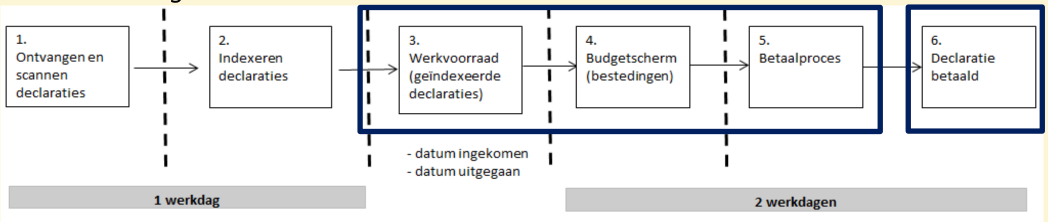
Op basis van aanpassingen in het systeem is informatie beschikbaar gekomen waardoor het mogelijk is om:

- De snelheid waarmee uurloondeclaraties in de SVB systemen verwerkt kunnen worden te meten.
- Het percentage declaraties dat niet tot uitbetaling komt door te weinig beschikbaar budget of overschrijding van het maximum tarief inzichtelijk te maken.

Deze informatie geeft maar een beperkt inzicht in de snelheid waarmee declaraties uiteindelijk betaald worden. In combinatie met de steekproefgegevens ontstaat er echter wel een stabiel beeld.

Uitleg nieuwe query mogelijkheden:
Momenteel kan de doorlooptijd van een declaratie vanaf het moment van indexeren tot en met het moment dat een medewerker een declaratie invoert in het "budgetscherm"
(stap 2 t/m 4 processchema) gemeten worden.

Daarnaast is het mogelijk om het aantal gevallen dat voor betaling wordt afgekeurd door te weinig beschikbaar budget of overschrijding van het maximum tarief (stap 5 processchema) te identificeren. Voor deze gevallen is additioneel budget of een vrijwillige storting van de budgethouder noodzakelijk
om tot betaling te komen.



Om te kunnen voldoen aan de afspraak dat declaraties binnen de termijn van 10 dagen na ontvangst zijn betaald, is randvoorwaardelijk dat deze binnen een termijn van 8 dagen zijn ingevoerd in het budgetscherm (stap 4 processchema) en voor betaling zijn aangeboden.

Het gemiddelde percentage declaraties die stap 2 tot en met 4 van het processchema binnen 8 dagen hebben doorlopen is in week 41 95%.

Afgekeurde betalingen

Het totale aantal afgekeurde betalingen bedraagt sinds januari 33.092. Dat is 1,8% van het totaal aantal betalingen. Het gaat hierbij om zowel maand- als uurloonbetalingen. 73% van de afgekeurde betalingen is een gevolg van onvoldoende budget. Aan 27% van de afgekeurde betalingen ligt een overschrijding van het maximum tarief ten grondslag. In tabel 6 is per wet de onderverdeling van de redenen voor het afkeuren van betalingen weergegeven.

Tabel 6. Redenen afgekeurde betaling per wet

Wet	Overschrijding max. tarief	Onvoldoende budget
Jeugdwet	17%	83%
WLZ	46%	54%
WMO BG	13%	87%
Wmo HH	40%	60%
Totaal	**27%**	**73%**

2. Alle vaste ‘maandloners’ betaald en nieuwe maandloners tijdig betaald

Over de maand augustus heeft de SVB 83.822 maandloners (zowel middels vaste maandbetalingen als via de salarisadministratie) betaald. In augustus is 4,4% van de maandbetalingen om één van bovenstaande redenen afgekeurd. Over de maand september heeft de SVB 80.145 maandloners (zowel middels vaste maandbetalingen als via de salarisadministratie) betaald. Van deze maandbetalingen werd 4,5% afgekeurd vanwege onvoldoende budget of overschrijding van het maximumtarief.

3. Alle urgente/schrijnende situaties worden binnen 1-3 dagen betaald

Langs verschillende interne (SVB) en externe kanalen (gebundeld bij Per Saldo) worden casussen aangeleverd.

In de periode van 1 mei tot en met 11 oktober zijn 5.144 spoedbetalingen verricht aan de hand van spoedbetalingsformulieren. Het aantal spoedbetalingen per week neemt af, zie grafiek 3 op pagina 8.

Doorlooptijd spoedbetalingen

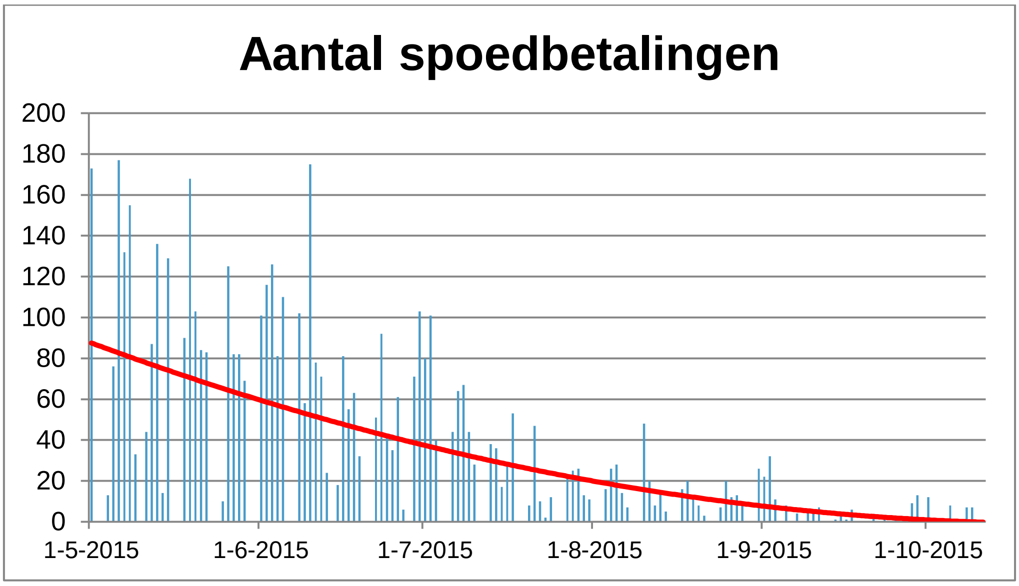
Het RRT heeft samen met Per Saldo een spoedbetalingsformulier ontwikkeld waarop budgethouders de minimaal vereiste betalingsgegevens kunnen noteren en opsturen naar de RRT mailbox. Na ontvangst van het formulier neemt het RRT zo veel mogelijk telefonisch contact op met de indiener. In het gesprek wordt geïnventariseerd wat er nodig is om het gehele dossier in orde te maken. Aan de budgethouder wordt vervolgens de mogelijkheid geboden om ofwel de betaling alsnog, na vervolmaking van het gehele dossier conform de reguliere weg te laten verlopen of om alsnog met spoed uit te betalen. In toenemende mate kiest de budgethouder voor reguliere betaling.
Er is bovendien een trend zichtbaar waarbij het contact met het RRT steeds vaker gaat om een vraag van de budgethouder (waarom niet betaald is) of een verzoek tot het omlabelen van een wet. De capaciteit van het RRT wordt dus niet enkel ingezet voor het uitvoeren van spoedbetalingen, maar ook om aanvullende vragen op

te lossen. Wanneer de indiener kiest voor een spoedbetaling, checkt het RRT ook nog eerst bij de indiener of de IBAN op het formulier klopt, indien dit afwijkt van het IBAN nummer in het dossier.

De doorlooptijd wordt berekend vanaf het tijdstip waarop de mail in de RRT mailbox binnen komt tot het tijdstip waarop de betaalopdracht naar de bank gaat. De doorlooptijd wordt gemeten in uren, en niet in werkdagen. Dat betekent dat de teller bijvoorbeeld ook gaat lopen wanneer vrijdagavond na werktijd de mail binnen komt en het maandagochtend verwerkt wordt. In de berekening van de doorlooptijd zijn ook de herhaalde meldingen meegenomen. Er is sprake van een herhaalde melding wanneer er een formulier is opgestuurd en onterecht niet betaald was, maar na een herinnering wel. In deze gevallen is de doorlooptijd berekend vanaf het moment dat het oorspronkelijke formulier binnen kwam tot het moment van betaalbaar stellen aan de bank na de herhaalde melding.

In grafiek 3 wordt het aantal spoedbetalingen weergegeven dat is gedaan in de periode 1 mei tot en met 11 oktober. Dit is gebaseerd op de spoedbetalingsformulieren die door budgethouders zijn gemaild naar de RRT mailbox. Zoals in de grafiek te zien is, neemt het aantal spoedbetalingen af. Zo werden bijvoorbeeld in mei gemiddeld 94 spoedbetalingen per dag gedaan. In september werden gemiddeld 5 spoedbetalingen per dag gedaan.

Grafiek 3. Aantal spoedbetalingen via het RRT



In tabel 7 staat het percentage van de spoedbetalingen dat binnen een bepaald tijdspad betaalbaar is gesteld aan de bank. Het percentage spoedbetalingen dat binnen 72 uur verwerkt is, is over de periode van 1 mei tot en met 11 oktober 90,6%. Het RRT streeft naar een zo spoedig en zorgvuldig mogelijke verwerking van de spoedbetalingen.

Het RRT zal voorlopig in stand gehouden worden. Pas als de herstelacties zijn afgerond, zal in overleg met de Tweede Kamer bekeken worden of en hoe de inzet van het RRT aangepast wordt.

Tabel 7. Doorlooptijd spoedbetalingen

Periode	Aantal spoedbetalingen	< 24 uur	< 36 uur	< 48 uur	< 60 uur	< 72 uur
1-10 mei	759	34,1%	49,9%	93,8%	94,1%	100,0%
1-15 mei	1169	28,8%	42,3%	85,0%	87,0%	98,5%
1-20 mei	1530	29,1%	43,6%	87,2%	89,0%	98,0%
1-25 mei	1707	27,5%	42,6%	87,8%	89,5%	97,5%
1-31 mei	2065	29,1%	44,0%	86,3%	88,2%	95,4%
1mei-5juni	2599	23,7%	37,6%	83,2%	86,4%	93,6%
1mei-10juni	2934	24,3%	37,2%	82,1%	85,2%	91,9%
1mei-15juni	3125	23,8%	36,7%	82,5%	85,6%	91,9%
1mei-20juni	3356	24,1%	37,0%	83,4%	86,5%	91,7%
1mei-25juni	3577	24,2%	38,0%	83,6%	86,6%	91,3%
1mei-30juni	3818	24,2%	38,3%	83,5%	86,6%	91,1%
1mei-5juli	4039	24,3%	38,6%	84,3%	87,2%	91,6%
1mei-10juli	4286	23,9%	38,0%	83,9%	87,2%	91,6%
1mei-15juli	4377	24,1%	38,1%	83,8%	87,2%	91,6%
1mei-20juli	4466	24,4%	38,5%	83,9%	87,3%	91,6%
1mei-25juli	4537	24,4%	38,5%	84,0%	87,5%	91,7%
1mei-31juli	4635	24,7%	38,8%	83,9%	87,4%	91,7%
1mei-5aug	4705	24,5%	38,6%	83,9%	87,4%	91,6%
1mei-10aug	4774	24,2%	38,2%	83,2%	86,6%	91,1%
1mei-15aug	4822	24,0%	38,1%	83,4%	86,7%	91,1%
1mei-20aug	4879	23,8%	37,9%	83,3%	86,7%	90,9%
1mei-25aug	4909	23,8%	38,0%	83,3%	86,6%	90,9%
1mei-30aug	4944	23,9%	38,1%	83,3%	86,6%	90,9%
1mei-5sep	5043	23,5%	37,6%	83,2%	86,4%	90,7%
1mei-10sep	5056	23,5%	37,5%	83,2%	86,4%	90,6%
1mei-15sep	5068	23,5%	37,5%	83,2%	86,5%	90,7%
1mei-20sep	5075	23,6%	37,6%	83,2%	86,5%	90,7%
1mei-25sep	5083	23,6%	37,6%	83,2%	86,5%	90,7%
1mei-30sep	5106	23,7%	37,7%	83,3%	86,5%	90,7%
1mei-4okt	5120	23,7%	37,7%	83,3%	86,5%	90,8%
1mei-11okt	5144	23,6%	37,6%	82,9%	86,1%	90,6%

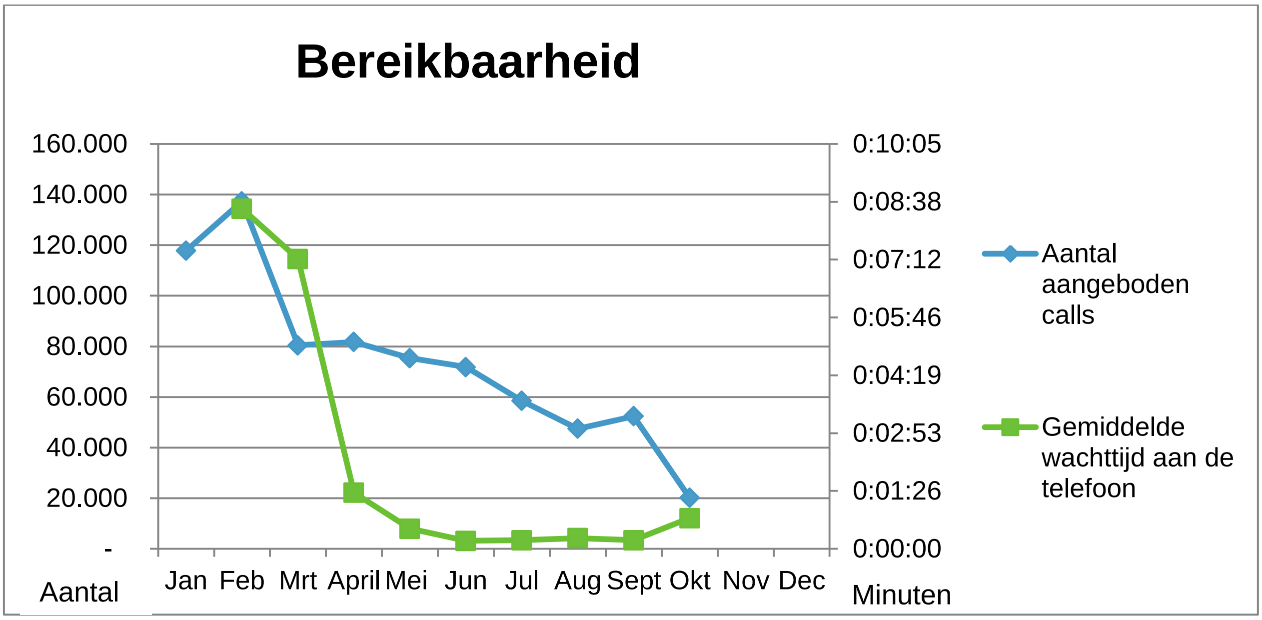
4. Bereikbaarheid optimaal

De SVB is ingericht op 5.000 telefoongesprekken per dag. De medewerkers beschikken allen over voldoende systeemfaciliteiten en zijn getraind in het kwalitatief goed te woord staan van de budgethouders om hen zo goed te kunnen helpen en er in principe geen terugbelafspraken meer nodig zijn. De SVB is daarmee voldoende bereikbaar. Het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording is een continu punt van aandacht.

In de maanden juni tot en met september was de gemiddelde wachttijd aan de telefoon 16 seconden, voordat de klant een SVB medewerker aan de telefoon krijgt. Het aantal telefoontjes in oktober is toegenomen, waardoor de gemiddelde wachttijd in de eerste twee weken van oktober 46 seconden bedroeg. De meeste

telefoontjes gaan over budgettekorten bij budgethouders. De SVB monitort deze ontwikkeling. De ontwikkeling van de bereikbaarheid is weergegeven in grafiek 5.

Grafiek 5. Bereikbaarheid frontoffice



5. Signalen vanuit de budgethouders worden geadresseerd

Afgesproken is dat de signalen door Per Saldo worden ingebracht in de stuurgroep en daar worden geadresseerd met een reële planning.

De SVB voert overleg met Per Saldo en de BVKZ om signalen vanuit de budgethouder en zorgverleners te adresseren. De SVB heeft met deze partijen samengewerkt om aanpassingen te doen. Ook de ketenregisseurs pakken dit in de stuurgroep op.

6. Monitoring van de afspraken

A. Bovenstaande wordt maandelijks op onafhankelijke wijze gemeten en gerapporteerd.

B. Als uit hoofde daarvan of anderszins wordt gesignaleerd dat de beoogde resultaten niet worden bereikt (al dan niet door gewijzigde omstandigheden) zal de SVB dit meteen aangeven aan opdrachtgever en eigenaar.

C. De SVB zal - conform het herstelplan – periodiek informatie leveren voor de sturing op de afspraken en daarbij ook inzicht geven in de voortgang per gemeente en per zorgkantoor.